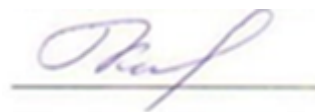


«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
( Н И У « Б е л Г У )

УТВЕРЖДАЮ



Климова Т.Б.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

По организации и проведению производственной практики по получению  
профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

наименование практики

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Автор: доц. к.с.н. доц. И.В. Семченко, зав.кафедрой, к.э.н. доц. Т.Б. Климова

Одобрено и рекомендовано к утверждению на заседании кафедры  
международного туризма и гостиничного бизнеса

Протокол заседания кафедры от 08.04.2021 №9  
дата

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. БАЗЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
4. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ	6
5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ	6
6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИКИ	10
ПРИЛОЖЕНИЕ	11

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Вид и тип практики: производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения практики: стационарная, выездная.

Форма проведения практики:

– дискретно: по видам практик - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

– рассредоточено (в распределительном режиме) путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Допускается проведение практик в дистанционном режиме с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, при условии выполнения требований к содержанию практики, в структурных подразделениях и филиале НИУ «БелГУ», а также в профильных организациях (при наличии пункта в договоре, определяющего условия проведения практик в таком режиме или дополнительного соглашения к договору)

Производственная практика проводится на 2-ом и 3 курсе очного отделения и 3-4 курсе заочного отделения.

Цель производственной практики – формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Задачи практики:

- получение практических навыков в процессе выполнения отдельных видов работ;

- приобретение опыта деятельности по решению управленческих задач в производственных, экономических и коммерческих структурах; организационных задач, соответствующих профилю работы объекта, с использованием средств вычислительной техники и современных информационных технологий;

- экономическое обоснование мероприятий, направленных на совершенствование управления организацией, повышение эффективности её работы и конкурентоспособности;

- подбор материала для подготовки научных докладов, а также дальнейшего обоснованного выбора темы бакалаврской работы.

## 2. БАЗЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Место проведения практики – предприятия индустрии туризма и гостеприимства, департаменты и службы администраций различных уровней, регулирующие сферу туризма. Базами практики могут служить предприятия

и организации любых форм собственности, которые относятся к субъектам экономической деятельности и обладают определенной структурой, позволяющей рассматривать вопросы их хозяйственной деятельности. Базой практики также могут выступать структурные подразделения НИУ «БелГУ».

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ

Студенты направляются на места прохождения практики в соответствии с приказом ректора НИУ «БелГУ». Для осуществления учебно-методического руководства перед началом практики проводится организационное собрание обучающихся, его целью является ознакомление обучающихся, уходящих на практику, с задачами практики, видами деятельности обучающихся на практике, формами отчетности по итогам практики. Руководитель практики на предприятии обязан ознакомиться с ее программой, осуществить инструктаж о правилах поведения в организации, *в том числе по технике безопасности.*

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования доступности. При составлении рабочего графика (плана) проведения практики, индивидуальных заданий для обучающихся, выполняемых в период практики, необходимо предусматривать время для ознакомления с правилами внутреннего трудового распорядка организации и профильной организации, а также с соответствующими требованиями охраны труда и пожарной безопасности.

Все требования по прохождению, организации и руководству практики регулируются локальными нормативными актами НИУ «БелГУ», находящимися на сайте

<https://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=158#sect11>

#### Объем и продолжительность практики

Наименование практики	Форма обучения	Семестр	Количество недель практики	Количество зачетных единиц
производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	очная	6	4	6
	заочная	4 курс	4	6

### 4. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

1. Отчет о прохождении практики
2. Дневник. (приложение 1)

## **Структура и содержание отчета о прохождении производственной практики**

### **Содержание отчета по практике:**

1. Вводная часть
2. Основная часть отчета
3. Заключительная часть отчета
- Приложения к отчету
4. Отзыв

**В ОСНОВНОЙ ЧАСТИ ОТЧЕТА** предоставляется следующая информация:

#### **1. Характеристика объекта практики**

**Изучить объект практики, по следующим направлениям:**

1. Исследование учредительных документов и организационно-правовой формы предприятия (статус организации).
2. Исследование организационной и управленческой структуры, их особенностей на предприятии.
3. Исследование специализации предприятия, номенклатуры и ассортимента выпускаемой продукции (или виды услуг, работ, функций).
4. Исследование особенностей организации производства (основной деятельности) и его отраслевых особенностей.
5. Проведение анализа результатов производственно-хозяйственной, коммерческой деятельности организации (3 года).
6. Анализ и оценка корпоративной стратегии предприятия.
7. Анализ факторов внешней и внутренней среды, сил, слабостей, возможностей и угроз конкурентной среды.
8. Анализ методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг;

Для систематизации и иллюстрации информации следует использовать рисунки, таблицы, графики.

#### **2. Индивидуальное задание**

1. Разработать следующие стандарты для конкретного предприятия (базы практики) сферы сервиса (на выбор 3 стандарта из перечисленных или предложенных руководителем практики от организации):

- стандарт внешнего вида персонала.
- стандарт поведения персонала в ЧС
- стандарт работы с недовольным клиентом
- стандарт телефонных переговоров
- стандарт презентации номеров/мероприятия
- стандарт работы службы приема и размещения
- стандарт работы администратора
- стандарт работы хостеса

Подготовить презентацию стандартов для персонала соответствующих служб базы практики.

### Задание 3.

1. Провести оценку известных сайтов, изучить форумы с отзывами об отелях. Используя одну из платформ для самостоятельного создания опросов на платформах (<https://www.google.ru/forms/about/>, <https://www.surveymonkey.ru/>, <https://www.prostopros.ru/>, <https://docs.google.com/forms/u/0/>, <https://anketolog.ru/>, <https://simpoll.ru/> выясните потребительские предпочтения клиентов предприятия базы практики. Интерпретировать результаты опроса, сделать выводы, визуализировать полученные данные.

2. Определить «звездность» гостиниц Белгорода по имеющимся в открытых источниках сведениям: Мир, Отель Вояж, Гостиница Белгород. Внести данные в таблицу по категоризации гостиниц и средств размещения.

### Задание 4.

Расставить по рабочим местам и рассчитать количество необходимого персонала для приема гостей на следующих условиях:

Условия	Количество человек	Тип персонала
Организация пресс-конференции (2 дня)	120 человек - гостей	Администратор, уборщик, пресс-секретарь и др.
Прием гостей в гостинице на 6 рабочих дней	40 человек (заезд единовременный) 20 человек	Администратор, уборщик, горничная и др.
Прием школьников в хостеле на 4 дня	30 человек 70 человек 13 человек	Администратор, уборщик и др.
Прием гостей ресторана (корпоративное мероприятие)	70 человек 30 человек 120 человек	Администратор, официант, повар, хостес, уборщик и др.

Рассмотреть условия обслуживания клиентов, указать время смен и количество человек в сменах персонала. В соответствии с заданием в ресторанах представить рассадку клиентов и время подачи блюд, в гостиницах и средствах размещения время оформления и способы.

### Дневник.

Дневник о прохождении практик должен содержать сведения о студенте, месте прохождения практик, ежедневные записи и содержания выполняемых заданий. Руководитель практики от организации подтверждает выполнение поручений за период прохождения практики. Подтверждением выполненных работ является подпись руководителя практики.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ

## Оформление отчета о прохождении практики

**ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТА ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ ШАБЛОНУ, ПРЕДСТАВЛЕННОМУ НА САЙТЕ НИУ «БЕЛГУ»**  
<https://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=158#sect11>

Основная часть отчета по практике оформляется в соответствии со следующими требованиями:

1. Страницы в отчете должны быть пронумерованы и скреплены с помощью скоросшивателя.

2. Отчет выполняется на одной стороне листа бумаги формата А4 (297×210 мм) при соблюдении следующих условий:

- параметры страницы: левое поле – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 25 мм, нижнее – 20 мм;

- шрифт – Times New Roman;

- размер шрифта – 14;

- межстрочный интервал – 1,5;

- интервал между словами – 1 знак;

- абзацный отступ – 1,25;

- выравнивание текста – по ширине;

- цвет шрифта – черный;

- нумерация страниц – в правом верхнем углу, шрифт Times New Roman – кегль 14 (титульный лист является первой страницей, но не номеруется);

- название разделов и подразделов отчета выделяется жирным шрифтом, размещается по центру без абзацного отступа;

- между названием раздела и текстом соблюдается пробел, ширина которого – одна пропущенная строка, размер шрифта 8 кегль;

- объем работы – 25-30 страниц печатного текста;

В приложении прилагаются таблицы, рисунки (схемы, графики, диаграммы и т.д.).

Текст должен быть коротким, лаконичным. Не допускается переписывание текста из учебников.

### Оформление дневника по практике

В ходе практики студент обязан вести дневник, в котором необходимо ежедневно отражать содержание своей работы, замечания и предложения. Дневник о прохождении практик должен содержать сведения о студенте, месте прохождения практик, ежедневные записи и содержания выполняемых заданий. Руководитель практики от организации подтверждает выполнение поручений за период прохождения практики. Для учета проделанной работы по выполнению программы практики, каждый студент должен вести ежедневно дневник, который служит исходным материалом для оставления отчета по практике. Дневник отражает работы, выполненные студентом каждый день. Записи должны быть краткими, лаконичными, грамотными,

логичными, четкими и аккуратными. Руководитель практики от организации пишет в дневнике характеристику студента о его работе и подписывает.

## 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИКИ

Оценки по практике выставляет руководитель практики от университета. К отчёту прилагается дневник практики с отзывом руководителя практики от организации о работе студента-практиканта, заверенные печатью организации. Защита отчетов проводится в специально отведенное время и включает:

- краткое сообщение обучающегося (7-10 минут) об объекте практики, результатах выполнения заданий по практике (желательно с использованием презентации);
- оценка ведения дневника практики;
- вопросы о выполнении программы практики и ответы на них;
- отзыв руководителя практики от организации.

При оценке отчета о прохождении практики принимается во внимание степень самостоятельности в работе, знание современных взглядов на исследуемую проблему, качество оформления, четкость изложения доклада на защите и правильность ответов на вопросы. По итогам защиты отчёта студенту выставляется оценка с учётом указанных ниже критериев:

- выполнение заданий;
- оформление отчета;
- оформление дневника;
- полнота и достоверность заполнения дневника практики;
- защита отчета.

Общая оценка выставляется в зачетной ведомости. Общие итоги практики студентов подводятся на итоговом собрании обучающихся и руководителей практики, а так же на заседании кафедры.

### Критерии оценки:

Баллы			
20	60	80	100
Оценка			
Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Практические задания выполнены частично, допустил многочисленные ошибки при их выполнении, имеются многочисленные замечания по оформлению практических заданий. Индивидуальное	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся поверхностно применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, допустил несколько существенных ошибок при выполнении практических заданий, имеются замечания по их оформлению. Индивидуальное задание в целом выполнено,	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики, но были выявлены 2-3 ошибки при выполнении практических заданий. Индивидуальное	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся применил все знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил



<p>задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по содержанию и оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран не в полном объеме; нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); в оформлении отчета прослеживается небрежность; нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; не владеет минимально необходимой терминологией; допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно; не может выполнить полученные на защите отчета задания.</p>	<p>однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); в оформлении отчета прослеживается небрежность. На защите отчета обучающийся демонстрирует недостаточные знания по вопросам программы практики; использует специальную терминологию, но допускает 1–2 ошибки в определении основных понятий, затрудняется исправить ошибки самостоятельно; делает выводы, но не может привести научную аргументацию; способен самостоятельно, но поверхностно анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя; правильно применяет методы при выполнении заданий, предусмотренных программой практики, но выполненные задания содержат ошибки.</p>	<p>задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, логичность, подробное оглавление отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии 1–2 несущественных ошибки в изложении ответов: допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя; делает выводы, но они требуют дополнительной аргументации; владеет нормами литературного языка, необходимой для ответа терминологией; правильно выполняет задания, предусмотренные программой практики, но допускает непоследовательность при их выполнении.</p>	<p>высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; структурированность (четкость, логичность, наличие титульного листа, нумерации страниц, подробного оглавления отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики, соответствующих содержанию программы практики: дает исчерпывающие ответы на вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики; может аргументированно сделать выводы и сформулировать свое мнение; владеет нормами литературного языка, терминологией; грамотно, стилистически верно, логически правильно излагает ответы на вопросы; правильно и логически последовательно выполняет задания, предусмотренные программой практики</p>
--	--	--	---

## Приложение

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

**ДНЕВНИК**

практики студента (ки) \_\_\_ курса

института экономики и управления

Направление подготовки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

202\_\_/202\_\_ уч. год

база практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от  
университета \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(занимаемая должность)

Руководитель практики от профильной  
организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(занимаемая должность)



